

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA STARBUCKS
RAWAMANGUN**

**AMRINA JAYANTI
8223164214**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY AT STARBUCKS RAWAMANGUN***

**AMRINA JAYANTI
8223164214**



***This Scientific Paper arranged to meet one of the requirements to get the title
of the Experts Associate at Faculty of Economics State University of Jakarta.***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Amrina Jayanti, 2019, 8223164214, judul karya ilmiah “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Starbucks Rawamangun”. Program Studi Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Starbucks Rawamangun. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Starbucks Rawamangun. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Starbucks Rawamangun, terbukti dari hasil R^2 koefisien determinasinya adalah 0,333 yang berarti 33,3% variasi pada variabel dependen loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 66,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Analisis Regresi Linear Sederhana

ABSTRACT

Amrina Jayanti, 2019, 8223164214, title of research “The Influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Starbucks Rawamangun”. Study Program DIII Marketing Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.

This research aims to determine the Influence of customer satisfaction on customer loyalty at Starbucks Rawamangun. The population in this research were all Starbucks Rawamanguncustomers. The sample in this research was 100 respondents, the sampling technique that use purposive sampling. Purposive sampling techniques for determining samples with certain considerations. The results showed that customer satisfaction has an influence on customer loyalty at Starbucks Rawamangun, proven from the results of R^2 the coefficient of determination is 0.333 which means that 33,3% variation in the dependent variable customer loyalty can be explained by variations in the independent variable customer satisfaction. While the remaining 66,7% is influence by other variables.


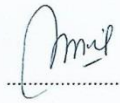

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Simple Linear Regression Analysis

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Sidang		
<u>Setvo Ferry Wibowo, S.E., M.Si.</u> NIP. 197206171999031001		<u>16 - Agustus 2019</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP. 195702211985032002		<u>16 - Agustus 2019</u>
Dosen Pembimbing		
<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA.</u> NIP. 197201252002121002		<u>20 - Agustus 2019</u>

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

A yellow revenue stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "163342219371251", the value "6000", and "RUPIAH" at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp.

AMRINA JAYANTI

No. Reg: 8223164214

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya penulis diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul **Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Starbucks Rawamangun.**

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi. Yang telah membesarkan, mengurus, dan mendidik penulis hingga saat ini serta memberikan semangat dan doa tiada henti – hentinya kepada penulis. Serta pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini terutama pada:

1. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan karya ilmiah ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, M.M, selaku koordinator program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Univeritas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.

5. Seluruh kerabat dan teman – teman DIII Manajemen Pemasaran kelas B 2016 yang ikut membantu penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.
6. Group BLACKPINK yang telah memberikan dukungan, semangat, membantu dan saling menghibur selama proses penulisan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 7 Agustus 2019

Penulis